



Omgevingsdienst
De Vallei

Jaarverslag klachtbehandeling 2019

Ede, januari 2020
A. Bezemer, klachtencoördinator

1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2019 op grond van de interne klachtenregeling over gedragingen van ambtenaren en de OddV.

De regeling interne klachtbehandeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een burger heeft gedragen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan.

De regeling interne klachtbehandeling heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden. Dit komt de zorgvuldige behandeling van klachten ten goede. Dit is niet altijd mogelijk, omdat elke klacht weer anders is en soms om maatwerk vraagt.

Als overheidsorganisatie moet de Omgevingsdienst De Vallei (OddV) personen en instanties in de gelegenheid stellen, indien zij klachten hebben over gedragingen van het personeel of bestuur van de OddV, deze in te dienen bij de OddV.

De OddV is verplicht zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden in het jaarverslag de leereffecten aangegeven door inzicht te verschaffen in de maatregelen die genomen zijn ter verbetering van processen.

Dit jaarverslag over de klachtafhandeling 2019 wordt conform het bepaalde in artikel 6 van de Klachtenregeling aangeboden aan het dagelijks bestuur en ter kennisname aan het algemeen bestuur gebracht. Daarnaast zal het jaarverslag op de website van de OddV worden gepubliceerd.

2. Aantal klachten

In het jaar 2019 zijn 9 klachten binnengekomen bij de OddV, waarvan 2 via de Nationale Ombudsman.

Een klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en behandeld volgens de voorgeschreven procedure. De klachten zijn vervolgens geregistreerd met een kenmerk en digitaal gearchiveerd.

Dit digitale archief is uitsluitend toegankelijk voor de leidinggevenden en de klachtencoördinator. De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid en zet de klacht vervolgens uit bij de klachtbehandelaar. Wie dit is, valt af te leiden uit het Mandaat- en machtigingsregister, een bijlage op de klachtenregeling. Als de klacht betrekking heeft op een medewerker dan wordt deze eveneens van de klacht in kennis gesteld.

De klager, en ook de beklagde worden gehoord en hiervan wordt een verslag opgemaakt. Tot slot wordt het verslag, vergezeld met de bevindingen en een afdoeningsbrief, aan de klager toegezonden. De beklagde ontvangt hiervan een afschrift.

Indien de klager uiteindelijk niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem de externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman.

Van de 9 ingediende klachten zijn er:

- Drie klachten zijn in behandeling genomen met een klachtenprocedure;
- één klacht is opgepakt en afgehandeld door de gemeente Ede;
- één klacht is inhoudelijk opgepakt in een handhavingszaak, zonder klachtprocedure;
- één klacht is inhoudelijk opgepakt door vergunningverlening, zonder klachtprocedure;
- één klacht is inhoudelijk opgepakt in een handhavingszaak/bezwaarprocedure, zonder klachtprocedure.
- twee klachten zijn ingediend bij de Nationale ombudsman en door hen in behandeling genomen.

Geen klachten zijn gericht op de staf, het bestuur, een individuele bestuurder, de voorzitter, de directeur.

3. Aard van de klachten

De klachten waren gericht op de volgende gedragingen:

Onfatsoenlijke bejegening door medewerker	3
Onzorgvuldig handelen	3
Niet of te laat reageren	3

Totaal	9
--------	---

4. Afhandeling

Beoordeling	2019
Gegronnd	0
Ongegronnd	3
Deels gegronnd/deels ongegronnd	0
Niet-ontvankelijk	0
Als bezwaarschrift afgehandeld	0
Afgehandeld door Nationale of lokale ombudsman	2
Zonder procedure afgehandeld	4
Totaal	9

4.1 Gegronndverklaring

Er zijn geen klachten gegronnd verklaard.

4.2 Ongegronndverklaring

Op alle drie de zaken is ten aanzien van onzorgvuldig gedrag van een medewerker een ongegronndverklaring uitgegeven;

4.3 Overige zaken

De overige zaken zijn opgepakt door de zaak inhoudelijk te behandelen of een handhavingszaak te starten. Deze zaken zijn naar tevredenheid afgehandeld. Twee zaken (als klacht ingediend in 2018) zijn in tweede instantie door de Nationale ombudsman behandeld. (zie punt 4.4.)

4.4 Nationale Ombudsman

Als een klager het niet eens is met de wijze waarop de OddV in eerste aanleg een klacht heeft afgehandeld, dan kan een klager - binnen een jaar na de afwikkeling van de klacht - zijn klacht voorleggen bij de Nationale Ombudsman. Dit betreft dan de klachtenafwikkeling in tweede aanleg.

In 2019 is de Nationale Ombudsman twee keer in tweede aanleg ingeschakeld.

De Nationale Ombudsman heeft in twee instanties nog contact opgenomen met de klachtencoördinator voor meer informatie, naar aanleiding van vragen van klagers.

- In één zaak heeft de Nationale Ombudsman besloten dat zij geen rol heeft in deze zaak, aangezien het een inhoudelijke handhavingszaak betrof, wel hebben zij de aanbeveling gedaan om in het vervolg klachten meer te verkennen door persoonlijk contact. In dit geval is de schriftelijke klacht niet-ontvankelijk verklaard bij de interne procedure. Het betrof een handhavingszaak. Deze zaak is schriftelijk afgedaan, hierbij is geen persoonlijk contact geweest.

- In de tweede zaak heeft de Nationale ombudsman geconcludeerd dat de Omgevingsdienst de klacht voldoende zorgvuldig heeft behandeld.

5. Afhandelingstermijnen

De afhandelingstermijn die geldt bij de klachtafhandeling is in beginsel zes weken. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verdaagd (artikel 5 van de klachtenregeling juncto 9:11 eerste en tweede lid Awb)

Indien het bestuursorgaan langer de tijd nodig heeft om een klacht af te handelen, dan kan dit, mits de klager hiermee schriftelijk instemt. (artikel 9:11 lid 3 Awb)

Indien de klager niet instemt met verder uitstel van de behandeltermijn, heeft deze de mogelijkheid zich rechtstreeks te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit is in 2019 niet gebeurd.

Van de in totaal 9 binnenkomen klachten in 2019 zijn er drie formeel afgehandeld.

Eén klacht is binnen de termijn afgehandeld. Bij de overige twee was er steeds contact met de klager en is de termijn op tijd verlengd.

6. Voorgaande jaren

Sinds de start van de Omgevingsdienst De Vallei zijn er 38 klachten formeel ingediend. Daarvan zijn er 9 in 2019 ingediend, waarvan twee in tweede aanleg.

7. Conclusies en aanbevelingen

In 2019 hebben wij van de Nationale ombudsman een aanbeveling gekregen om bij een niet-ontvankelijk verklaring niet alleen uit te gaan van de schriftelijke klacht, maar deze verder te onderzoeken door een persoonlijk contact. Er zijn geen klachten niet-ontvankelijk verklaard. In alle gevallen is er persoonlijk contact geweest met de klager, al dan niet door de klachtencoördinator.